

SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN FASILITAS
PERPUSTAKAAN TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA
UNIVERSITAS MAHAPUTRA MUHAMMAD YAMIN SOLOK**

*Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Menyelesaikan Program Studi Strata
Satu (S1) Pada Program Sarjana Fakultas Ekonomi*



Disusun Oleh :

DIANA OKTAVIA
NIM : 201000461201127

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MAHAPUTRA MUHAMMAD YAMIN SOLOK
TAHUN 2024**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN FASILITAS
PERPUSTAKAAN TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA
UNIVERSITAS MAHAPUTRA MUHAMMAD YAMIN SOLOK**

DIANA OKTAVIA
NIM : 201000461201127

**UNIVERSITAS MAHAPUTRA MUHAMMAD YAMIN SOLOK
FAKULTAS EKONOMI**

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh Kualitas Pelayanan (X₁) dan Fasilitas (X₂) terhadap Kepuasan Mahasiswa (Y). Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dan data primer populasi 161 orang, dengan *Accidental sampling*, menggunakan sampel sebanyak 42 orang yaitu Mahasiswa yang datang berkunjung ke Perpustakaan Universitas Mahaputra Muhammad Yamin Solok yang mana jumlah populasinya dalam satu bulan dari tanggal 1 bulan Mei 2024 sampai tanggal 31 bulan Mei 2024 sebanyak 161 pengunjung. Jumlah rata-rata pengunjung dengan 7 pengunjung perhari. Teknik analisis regresi berganda linier menunjukkan bahwa variabel Kualitas Pelayanan (X₁) dan Fasilitas (X₂) berpengaruh terhadap Kepuasan Mahasiswa (Y). Persamaan regresi linier berganda yang diperoleh adalah $Y = 60,147 + (0,314 X_1) + 0,359 (X_2) + 0,05$. Koefisien determinasi menunjukkan bahwa variabel independen Kualitas Pelayanan (X₁) dan Fasilitas (X₂) memiliki pengaruh sebesar 62,2% sedangkan sisanya sebesar 37,8% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak termasuk dalam penelitian. Uji t menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan (X₁) berpengaruh secara parsial dan signifikan terhadap variabel dependen dengan $f_{hitung} < f_{tabel}$. Sedangkan variabel Fasilitas (X₂) berpengaruh secara parsial dan signifikan terhadap variabel dependen (Y) dengan $f_{hitung} > f_{tabel}$. Dari uji f, Kualitas Pelayanan (X₁) Fasilitas (X₂) secara simultan atau bersama-sama berpengaruh dan signifikan terhadap variabel dependen, yaitu Kepuasan Mahasiswa (Y), nilai $f_{hitung} > f_{tabel}$ (10,387 > 3,29) dan tingkat signifikansi yang lebih kecil dari 0,05 (0,000 < 0,05).

Kata kunci : Kualitas Pelayanan, Fasilitas, Kepuasan Mahasiswa.

**THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY AND LIBRARY FACILITIES
ON STUDENT SATISFACTION OF MAHAPUTRA MUHAMMAD YAMIN
SOLOK UNIVERSITY**

DIANA OKTAVIA
NIM : 201000461201127

MAHAPUTRA MUHAMMAD YAMIN SOLOK UNIVERSITY
FACULTY OF ECONOMICS

ABSTRACT

This research aims to determine the effect of Service Quality (X1) and Facilities (X2) on Student Satisfaction (Y). This research uses a quantitative approach and primary data with a population of 161 people, with accidental sampling, using a sample of 42 people, namely students who came to visit the Mahaputra Muhammad Yamin Solok University Library, which is the population in one month from the 1st of May 2024 to the 31st of the month. May 2024 as many as 161 visitors. The average number of visitors is 7 visitors per day. The linear multiple regression analysis technique shows that the variables Service Quality (X1) and Facilities (X2) influence Student Satisfaction (Y). The multiple linear regression equation obtained is $Y = 60.147 + (0.314 (X1) + 0.359 (X2) + 0.05$. The coefficient of determination shows that the independent variables Service Quality (X1) and Facilities (X2) have an influence of 62.2% while the remaining 37.8% is influenced by other variables not included in the research. The t test shows that Service Quality (X1) has a partial and significant effect on the dependent variable with $f_{count} < f_{table}$. Meanwhile, the Facility variable (X2) has a partial and significant effect on the variable dependent (Y) with $f_{count} > f_{table}$. From the f test, Service Quality (X1) Facilities (X2) simultaneously or together have a significant effect on the dependent variable, namely Student Satisfaction (Y), $f_{count} > f_{table}$ ($10.387 > 3$). .29) and a significance level smaller than 0.05 ($0.000 < 0.05$).

Keywords: *Service Quality, Facilities, Student Satisfaction.*

DAFTAR PUSTAKA

- Alana, P. R., & Putro, T. A. (2020). Pengaruh Fasilitas Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Wisatawan Pada Goa Lowo Kecamatan Watulimo Kabupaten Trenggalek. *Jurnal Penelitian Manajemen Terapan ...*, 180–194. <http://journal.stieken.ac.id/index.php/penataran/article/view/481>
- Anggraini, A., Nasrah, R., & Yeni, A. (2023). Pengaruh Efisiensi Kerja Pegawai Dan Standar Operasional Prosedur (SOP) Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Pada Masa Pandemi Covid-19 dengan memberikan kesempatan dan keleluasaan kepada setiap daerah . Pemerintahan Daerah rakyat daerah menurut asas oton. *Publikasi Sistem Informasi Dan Manajemen Bisnis (JUPSIM)*, 2(3), 220–236.
- Bulkia, S. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa. *At-Tadbir : Jurnal Ilmiah Manajemen*, 2(1), 49–58. <https://doi.org/10.31602/atd.v2i1.1191>
- Fitri, I. K., Nasrah, R., & Irawan, H. (2023). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Kantor Wali Nagari Bukik Tandang terhadap Kepuasan Masyarakat di Nagari Bukik Tandang*.
- Fitriyani, E., & Pramusinto, H. (2018). Pengaruh Fasilitas Perpustakaan, Kualitas Pelayanan, dan Kinerja Pustakawan terhadap Minat Berkunjung Masyarakat. *Economic Education Analysis Journal*, 7(2), 73–84. <http://journal.unnes.ac.id/sju/index.php/eeaj>
- Hafni, S. (2022). *Buku ini di tulis oleh Dosen Universitas Medan Area Hak Cipta di Lindungi oleh Undang-Undang Telah di Deposit ke Repository UMA pada tanggal 27 Januari 2022*.
- Hayati, U., & Nirwana, I. (2024). Implementasi Minat Beli Produk Tenun Berdasarkan Perspektif Keterampilan Dan Kualitas Layanan. *Ekonomi*, 7(4), 63–69.
- Kaligis, J. N., Yeni, A., Putrie, R. A., Nersiwad, & Munizu, M. (2023). Motivasi Kerja Sebagai Moderasi Kepemimpinan Dan Gaji Terhadap Kepuasan Kerja. *Edunomika*, 08(01), 1–23.
- Maulidiyah, A., & Roesminingsih, E. (2020). Layanan dan Fasilitas Perpustakaan Dalam Meningkatkan Minat Baca Peserta Didik. *Jurnal Inspirasi Manajemen Pendidikan*, 8(4), 389–400.
- Maydiana Luthfia. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Jasa Cuci Motor Mandiri. *Jurnal Pendidikan Tata Niaga (JPTN)*, 7(2), 444–450.
- Nirwana, I. (2022). Pengaruh Kreativitas dan Inovasi terhadap Kepuasan Konsumen. *Journal of Innovation Research and Knowledge*, 1(8), 503–506.
- Nirwana, I., Indrawati, N., & Putra, R. W. (2022). Dampak Karakteristik Individu Dan Fasilitas Kerjaterhadap Tugas Tanggung Jawab Karyawan PT. Lepen

Kencana Utama Saok Laweh Kabupaten Solok. *Jurnal Penelitian Ekonomi Manajemen Dan Bisnis (JEKOMBIS)*.

- Puspita, R. M., & Santoso, S. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Pendukung Terhadap Kepuasan Pelanggan Stasiun Lempuyangan Yogyakarta. *Eksis: Jurnal Riset Ekonomi Dan Bisnis*, 13(1), 69–80. <https://doi.org/10.26533/eksis.v13i1.170>
- Puspitasari, S., & Widayanto, W. (2019). Analisis Faktor-Faktor Yang Memengaruhi Kepuasan Pengguna Layanan Go-Ride (Studi Pada Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro). *Jurnal Administrasi Bisnis*, 8(1), 53–63. <https://doi.org/10.14710/jab.v8i1.23769>
- Putri, Y. A., Yeni, A., & Indrawati, N. (2023a). Pengaruh Kualitas Layanan Dan Penilaian Nasabah Dengan Menggunakan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Rakyat Indonesia (BRI) Cabang Solok. *Ekonomi Dan Manajemen*, 3(1), 171–183.
- Putri, Y. A., Yeni, A., & Indrawati, N. (2023). Pengaruh Kualitas Layanan Dan Penilaian Nasabah Dengan Menggunakan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Rakyat Indonesia (Bri) Cabang Solok. *Ekonomi Dan Manajemen*, 3(1).
- Raflita, S., Nirwana, I., & Sriyanti, E. (2023). Pengaruh Luas Area dan Fasilitas Terhadap Kenyamanan Pengunjung Wisata Colow Kabupaten Sijunjung. *Journal of Creative Student Research (JCSR)*, 1(1), 69–80.
- Sabri, W., Yeni, A., Roza, S., Manajemen, P. S., Mahaputra, U., Yamin, M., Organisasi, S., Organisasi, S., Organisasi, S., & Organisasi, S. (2023). Pengaruh Kepemimpinan , Struktur Organisasi , Kedisiplinan , dan Motivasi terhadap Kualitas Pelayanan (studi kasus Dinas Pendidikan Pemuda dan Olahraga Kabupaten Solok). *Bintang Manajemen*, 1(1), 76–87.
- Safputri, Y. E. (2023). *Pengaruh Disiplin Kerja Dan Sistem Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Sawahlunto Disusun*. 5, 1–14.
- Santa, I., & Murnisari, R. (2018). Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Jasa Rawat Jalan pada Puskesmas Kademangan Kabupaten Blitar. *Jurnal Penelitian Manajemen Terapan (PENATARAN)*, 3(2), 206–214.
- Santi, A., & Mardah, S. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Pada Perpustakaan Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al-Banjari Banjarmasin. *Jurnal Mirai Management, Volume 8(No 2)*, 357–364. <https://journal.stieamkop.ac.id/index.php/mirai/article/view/4745/3121>
- Saputra, A. A. (2018). JMK (Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan) Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien. *ManajemenKewirausahaan JMK*, 3(2), 72–89. <http://ejournal.uniska-kediri.ac.id/index.php/>

- Siregar, W. V., Biby, S., & Murdani. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa (Studi Pada Perpustakaan. *Jurnal Visioner & Strategis*, 9, 40–45.
- Solka, P. U. N., Yeni, A., & Nasrah, R. (2023). *Jurnal Ekonomi dan Manajemen Vol.3, No.1 Maret 2023*. 3(1).
- Syaputra, D. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Perpustakaan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Di Politeknik Negeri Media Kreatif. *Jurnal Manajemen Kompeten*, 2(2), 1–14. <https://doi.org/10.51877/mnjm.v2i2.116>
- Wihartika, H. (2023). *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Nilai Nasabah terhadap Kepuasan Nasabah pada PT Bank Perkreditan Rakyat Durian Mandiri di Kota Sawah Lunto*. 1–14.
- Yeni, A. (2022). Pengaruh karakteristik pekerjaan dan kepuasan kerja terhadap Komitmen. *Journal of Innovation Research and Knowledge*, 1(8), 553–558.
- Yeni, D. H., Yeni, A., & Nasrah, R. (2023). *Pengaruh Lingkungan Kerja dan Kepuasan Kerja terhadap Efektifitas Pelayanan diDinas Pendidikan Kota Solok*.
- Yuliza, M., Mursalini, W. I., Afni yeni, Almasdi, & Nelnis. (2022). Pengaruh Kualitas Produk Dan E Commerce Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Azzahra Cake Di Kecamatan Kinali Mai. *Ekonomi*, 06(02), 1–14.

